COMMISSION PARITAIRE NATIONALE DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE DE LA MUTUALITE

# Certificat de Qualification Professionnelle

# Assistant(e) commercial(e)

## Dossier VAE

**Candidat :**

**Nom :**

**Prénom :**

**Adresse :**

**Tél. mail :**

**Je soussigné(e), ……..,**

**Demande validation des acquis de mon expérience pour l'obtention du CQP assistant(e) commercial(e).**

**Déclare sur l'honneur que les informations fournies sont exactes et que j'ai renseigné moi-même ce dossier.**

**Fait à ……..**
**le ……**

**Signature du candidat**

# Sommaire

*La VAE, mode d'emploi ..... 3*

*Récapitulatif des emplois (ou activités bénévoles exercées) ..... 4*

*Votre parcours de formation ..... 6*

*Votre projet ..... 7*

*Présentation de votre expérience ..... 8*

*Pièces à joindre à votre demande ..... 14*

# La VAE, mode d'emploi

Le principe de la VAE consiste à évaluer les compétences qui ont été acquises par le candidat au travers de son expérience, notamment professionnelle, et à les comparer aux exigences du référentiel du diplôme.

Pour obtenir le CQP **assistant(e) commercial(e)** par la validation des acquis de l'expérience, les étapes sont les suivantes :

- Entretien d'accueil
- Renseignement de ce dossier
- Etude de votre dossier par le jury
- Entretien avec le jury
- Délibération du jury : Validation de tout ou partie des 5 domaines de compétences

Dans le cas où le jury vous délivre uniquement certains domaines, vous pouvez poursuivre un parcours :

- ➡ Soit en suivant une formation sur les modules manquants
- ➡ Soit en complétant votre expérience professionnelle afin de développer les compétences qui vous manquent

**Les domaines de compétences acquis le sont pour une durée de cinq ans.**

## Conditions pour être candidat à l'obtention du CQP assistant(e) commercial(e) par la validation des acquis de l'expérience

Vous devez avoir une expérience d'assistanat commercial auprès d'équipes de commerciaux ou de conseillers intervenant dans un ou plusieurs domaines liés à la santé, la prévoyance, l'épargne, la retraite, l'assurance des risques, auprès d'une clientèle de particuliers et/ou d'entreprises.

Il peut s'agir d'une activité salariée, non salariée ou bénévole.

La durée de l'expérience correspondant à cette condition doit être au minimum de 3 ans sur les 12 dernières années. Il s'agit de la durée réelle de l'expérience, y compris en discontinu, et non d'une période.

« *Les périodes de formation initiale ou continue, quel que soit le statut de la personne, ainsi que les stages et les périodes de formation en milieu professionnel effectués pour la préparation d'un diplôme ou d'un titre ne sont pas prises en compte dans la durée d'expérience requise*. » (décret n° 2002-615 du 26 avril 2002).

# Récapitulatif des emplois (ou activités bénévoles exercées)

**Durée totale de votre activité en relation avec le CQP en équivalent temps plein**

……
……..

**Durée totale de votre expérience professionnelle tous secteurs confondus**

……
……..

**1 - Présentez l'ensemble de votre parcours professionnel,** y compris les emplois exercés sans lien direct avec le CQP (sous la forme d'un CV synthétique)

**2 - A renseigner en fonction de vos différents emplois ou activités bénévoles :** vous pouvez renseigner un seul tableau si vous avez une expérience dans un seul et même emploi

Pour les emplois ou les activités les plus importants par rapport au **CQP assistant(e) commercial(e)**, détaillez plus précisément les activités réalisées :

| **Emploi 1 (ou activité bénévole)** | | |
|---|---|---|
| Intitulé du poste ou de la fonction ou de votre activité | | |
| Nom et adresse de votre employeur ou de la structure dans laquelle vous avez exercé | | |
| Domaine d'activité de l'entreprise | | |
| Précisez si vous étiez salarié, non salarié ou bénévole | | |
| Période d'activité (depuis le.. jusqu'au…) | Depuis le | Jusqu'au |
| Travail à temps complet | ☐ Oui | ☐ Non |
| Si temps partiel, indiquez le pourcentage par rapport au temps plein ou le nombre d'heures par mois | | |
| Durée de l'activité (en / équivalent temps plein) | | |
| Précisez vos principales activités dans cet emploi : | | |

*Selon votre parcours professionnel, vous pouvez reproduire ce tableau autant de fois que nécessaire*

| Emploi 2 (ou activité bénévole) | | |
|---|---|---|
| Intitulé du poste ou de la fonction ou de votre activité | | |
| Nom et adresse de votre employeur ou de la structure dans laquelle vous avez exercé | | |
| Domaine d'activité de l'entreprise | | |
| Précisez si vous étiez salarié, non salarié ou bénévole | | |
| Période d'activité (depuis le.. jusqu'au…) | Depuis le | Jusqu'au |
| Travail à temps complet | ☐ Oui | ☐ Non |
| Si temps partiel, indiquez le pourcentage par rapport au temps plein ou le nombre d'heures par mois | | |
| Durée de l'activité (en / équivalent temps plein) | | |
| Précisez vos principales activités dans cet emploi : | | |

| Emploi 3 (ou activité bénévole) | | |
|---|---|---|
| Intitulé du poste ou de la fonction ou de votre activité | | |
| Nom et adresse de votre employeur ou de la structure dans laquelle vous avez exercé | | |
| Domaine d'activité de l'entreprise | | |
| Précisez si vous étiez salarié, non salarié ou bénévole | | |
| Période d'activité (depuis le.. jusqu'au…) | Depuis le | Jusqu'au |
| Travail à temps complet | ☐ Oui | ☐ Non |
| Si temps partiel, indiquez le pourcentage par rapport au temps plein ou le nombre d'heures par mois | | |
| Durée de l'activité (en / équivalent temps plein) | | |
| Précisez vos principales activités dans cet emploi : | | |

# Votre parcours de formation

## 1 - Formation initiale

Diplôme(s) préparé(s) :
……
……
……
……

Diplôme(s) obtenu(s) :
……
……
……
……

## 2 - Formation professionnelle continue

(Il s'agit de tous types d'actions de formation professionnelle continue)

| Intitulé de la formation | Année<br><br>Durée (heures) | Organisme de formation ou formateur | Contenu de la formation<br><br>Indiquez si vous avez obtenu une attestation, un certificat ou un diplôme *(joindre attestation)* |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

# Votre projet

## Quelques questions à se poser …

Quelles sont les motivations qui vous conduisent à demander la validation de vos acquis pour l'obtention du CQP ?

……
……
……
……
……
……
……
……
……
……

Avez-vous un projet professionnel lié à l'obtention du CQP ?

……
……
……
……
……
……
……
……
……
……

Que vous a apporté la préparation de ce CQP ?

……
……
……
……
……
……
……
……
……
……

Qu'est-ce qui a changé concrètement dans votre activité professionnelle ?

……
……
……
……
……
……
……
……
……
……

# Présentation de votre expérience

## Comment renseigner cette partie ?

- **Utilisez la 1ère personne du singulier**. Insistez sur ce que vous avez réalisé vous-même, sur **votre implication personnelle**.

- Apportez des **exemples précis et détaillés** en réponse aux différentes questions. N'hésitez pas à parler de situations dans lesquelles vous avez rencontré des difficultés ou vous vous êtes posé des questions. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. Il s'agit de mieux comprendre votre expérience.

  Vous pouvez choisir des situations différentes en réponse aux différentes questions.

- Vous pouvez bénéficier d'un **accompagnement** pour renseigner ce dossier :

  Cela vous permettra de mettre à plat votre expérience, de parler des situations vécues et de choisir ce que vous allez décrire.
  En effet, pour remplir un tel dossier, il est nécessaire auparavant de pouvoir échanger sur votre expérience et de l'approfondir avec un interlocuteur qui vous aidera à mettre à jour ce que vous avez appris et ce que vous savez faire.

- **Deux remarques importantes :**

  Le contenu du dossier est **confidentiel**, seuls les membres du jury en prendront connaissance.

  Il est indispensable de **préserver l'anonymat des clients** ainsi que la confidentialité de certaines informations liées à vos activités.

- Ce dossier peut être complété par **des éléments de preuves issues de votre expérience** :

  Vous pouvez joindre **tous types de documents en relation directe avec votre activité** professionnelle ou extra-professionnelle : courriers de clients, articles de presse, photos, …

  Pour les documents qui sont propriété de votre employeur, veillez à demander son accord.

  Vous pouvez également solliciter votre employeur actuel, d'anciens employeurs, ou un responsable ayant supervisé votre activité, pour qu'ils vous délivrent des attestations détaillées.

**Domaine 1 :**
**Organiser et suivre l'activité commerciale** d'une équipe de conseillers en utilisant des outils bureautiques et électroniques

- Quelle est votre **expérience de l'assistanat commercial ?**
  **Quelles équipes** avez-vous assistées, dans **quel cadre**, **combien de temps** ?

  .....
  .....
  .....
  .....
  .....
  .....
  .....

- Quelles **activités** avez-vous mises en œuvre en tant qu'assistant(e) commercial(e) ?

  .....
  .....
  .....
  .....
  .....
  .....
  .....

- Quelles étaient vos **interventions** auprès des différents membres de l'équipe ?

  .....
  .....
  .....
  .....
  .....
  .....
  .....

- Quels **outils bureautiques et électroniques** avez-vous utilisés ?

  .....
  .....
  .....
  .....
  .....
  .....
  .....

- Sur quels **outils de gestion** et de suivi avez-vous travaillé ?
  Avez-vous **conçu vous-même** des outils ? Si oui, lesquels et pourquoi.

  .....
  .....
  .....
  .....
  .....
  .....
  .....

**Domaine 2 :**
Utiliser des **techniques de communication** adaptées en face-à-face et au téléphone auprès d'une clientèle de particuliers et d'entreprises

➡ **Quelle expérience** avez-vous de **l'accueil et de l'entretien**, en face-à-face ou téléphone ? Sur quelle durée ?

……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……

➡ Choisissez **trois exemples de situations d'entretien rencontrées**
*(différentes si possible, par exemple auprès d'un adhérent et auprès d'un prospect ou auprès de particuliers et d'entreprise)*

**Situation 1 :**

- De quel type d'entretien s'agissait-il ? Auprès de qui ?
- Comment avez-vous mené l'entretien ? Quelles techniques, quelles étapes avez-vous mises en œuvre ? Quels éléments avez-vous pu mettre en avant ? En réponse à quelles problématiques de l'interlocuteur ?
- Quelles difficultés avez-vous rencontrées ? Comment les avez-vous surmontées ?

**Situation 2 :**

- De quel type d'entretien s'agissait-il ? Auprès de qui ?
- Comment avez-vous mené l'entretien ? Quelles techniques, quelles étapes avez-vous mises en œuvre ? Quels éléments avez-vous pu mettre en avant ? En réponse à quelles problématiques de l'interlocuteur ?
- Quelles difficultés avez-vous rencontrées ? Comment les avez-vous surmontées ?

**Situation 3 :**

Choisissez **un exemple d'entretien difficile** *(adhérent mécontent, …)*

- De quel type d'entretien s'agissait-il ? Auprès de qui ?
- Comment avez-vous mené l'entretien ? Quelles techniques, quelles étapes avez-vous mis en œuvre ? Quelles difficultés avez-vous rencontrées au cours de cet échange ?
- Comment les avez-vous surmontées ?
- Qu'avez-vous tiré de cet entretien ?

**Domaine 3 :**
Valoriser l'image de l'entreprise mutualiste auprès des adhérents et des prospects en s'appuyant sur sa **connaissance du secteur des mutuelles**

- Avez-vous **une expérience** dans le secteur de la Mutualité ?
  Si oui, sur quelle durée ?
  ……
  ……
  ……
  ……
  ……
  ……
  ……
  ……

- Expliquez les **principales caractéristiques de la mutuelle** (ou des mutuelles) au sein de laquelle vous êtes intervenu : *organisation, contexte historique, …*
  ……
  ……
  ……
  ……
  ……
  ……
  ……
  ……

- Donnez **deux ou trois exemples** où vous avez pris en compte ces différents éléments **dans vos activités d'accueil et d'information**.
  Expliquez comment vous les avez pris en compte et pourquoi.
  ……
  ……
  ……
  ……
  ……
  ……
  ……
  ……

- Avez-vous eu l'occasion, dans le cadre d'une relation clientèle, de **valoriser l'image, les forces et les valeurs de votre entreprise** en tant que mutuelle ?
  Donnez **deux ou trois exemples** en précisant les éléments que vous avez valorisés et expliquant pourquoi vous avez développé ces éléments.
  ……
  ……
  ……
  ……
  ……
  ……
  ……
  ……

**Domaine 4 :**
Intégrer la **réglementation** liée au code de la Mutualité, à la santé et à la prévoyance dans les contacts avec les adhérents et les prospects

➡ Quelles sont les **différentes réglementations** que vous devez connaître et respecter ?

……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……

➡ Donnez différents **exemples d'application de la réglementation** concernant les produits et services sur lesquels vous avez travaillé.

……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……

**Domaine 5 :**
Informer les entreprises et les particuliers sur les produits de la mutuelle à partir de sa connaissance des produits et des bénéficiaires

➡ Sur quels **types de produits, de service ou de prestations** porte votre expérience ? Quelles sont les **caractéristiques** de ces produits ou services ? A **quels publics** s'adressent-ils ?

……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……

➡ **Choisissez 3 situations d'information :**

**Situation 1 :**

- Décrivez cette situation.
- Comment avez-vous fait pour identifier la situation et les besoins de l'adhérent ?
- Quel(s) produit(s) ou service(s) avez-vous présentés ? Pourquoi ?
- Comment avez-vous présenté ces produits et services ?
- A partir de quand et comment avez-vous passé le relais à un conseiller ?

**Situation 2 :**

- Décrivez cette situation.
- Comment avez-vous fait pour identifier la situation et les besoins de l'adhérent ?
- Quel(s) produit(s) ou service(s) avez-vous présentés ? Pourquoi ?
- Comment avez-vous présenté ces produits et services ?
- A partir de quand et comment avez-vous passé le relais à un conseiller ?

**Situation 3 :**

- Décrivez cette situation.
- Comment avez-vous fait pour identifier la situation et les besoins de l'adhérent ?
- Quel(s) produit(s) ou service(s) avez-vous présentés ? Pourquoi ?
- Comment avez-vous présenté ces produits et services ?
- A partir de quand et comment avez-vous passé le relais à un conseiller ?

# Pièces à joindre à votre demande

## Pour justifier de chacune de vos activités salariées, non salariées ou bénévoles

**Pour vos activités salariées :**

- soit une **attestation signée de votre employeur.** (Vous en trouverez un modèle dans ce dossier - pensez au besoin à photocopier ce modèle),
- soit **vos bulletins de salaire** (les bulletins récapitulatifs annuels suffisent) si vous ne pouvez pas ou si vous ne souhaitez pas demander d'attestation à votre employeur.

**Pour vos activités bénévoles :**

- une **attestation signée par deux responsables de l'association** dans laquelle vous avez exercé ayant pouvoir de signature. (Vous en trouverez un modèle dans ce dossier - pensez au besoin à photocopier ce modèle).

  **Attention ! Cette attestation est <u>obligatoire</u> pour que vos activités bénévoles soient prises en compte.**

## Modèle d'attestation d'activités salariées
**(à remplir par l'employeur)**

Je soussigné(e) M, Mme ou Mlle ……..……

Agissant en qualité de…….……

Nom de l'entreprise : ……..……

Certifie que Mme ou M. ……...

Est ou a été employé(e) depuis le ……jusqu'au ……

Travail à temps complet : ☐ oui / ☐ non
Si temps partiel, indiquez le % par rapport au temps plein : ……%

Principales activités réalisées dans le cadre de cet emploi :
……
……
……
……
……
……
……
……

A , le

Signature et cachet de l'employeur

## Modèle d'attestation d'activités bénévoles
**(à remplir par l'association ou l'organisme d'accueil)**

Nous soussigné(e)s ……
et……

Agissant en qualité de……
et ……

Nom de l'association ou la structure : ……
Déclarée le……à ……

Certifions que Mme ou M. ……...
A exercé une activité bénévole depuis le ……jusqu'au ……
Nombre d'heures par semaine : ……

Détaillez les activités bénévoles assurées :
Nature des activités :
……
……
……
……
……
……
……
……
……

Ces activités bénévoles étaient-elles encadrées ? Si oui, par qui ?
……
……
……

A , le

Signatures et cachet de deux responsables de l'association